الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي
جامعة أزال للتنمية البشرية
عمادة الدراسات

دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني

دراسة حالة عينة من الموظفين التنفيذيين

خطة بحث تكميلي لمقرر مناهج البحث العلمي

إعداد الباحث

رفيد التام

إشراف الدكتور

محمود عزيزي

م 2019

المقدمة :

يعتبر الرضاء الوظيفي أحد أهم عوامل استقرار الموظفين ، فشعور العاملين بالرضاء الوظيفي يمثل أهمية كبيرة للمجتمع والمنظمة والفرد نفسه ، فلاشك أن مستوى أداء العاملين في أعمالهم ينخفض عندما لا يشعرون بالرضاء عن وظائفهم . (محمد،910،2016)

يعد الرضا الوظيفي في أية منظمة من أهم الأمور التي تستهدفها الإدارة في إستراتيجيتها ،لأنها من خلاله تحقق فعالية وكفاءة المنظمة،وينبغي لموضوع الرضا أن يبقى موضع بحث ودراسة
من قبل القادة لأنه المحفز لرفع الأداء.(عباس ، 2015، 6)

هناك العديد من العوامل المؤثرة في تحقيق الرضاء الوظيفي ولكن تختلف حسب مصدرها ، فمنها تنظيمية ومصدرها المؤسسة وأخرى ذاتية متعلقة بالعامل نفسه .فالعوامل التنظيمية تتمثل في
نظامالعوائدونمطالإشرافوقيموأهدافالمنظمةوسياسةالمنظمة وظروفالعملومحتوىالعمل ، والعوائد الشخصية تتمثل في احترام الذات وتحمل الضغوط والمكانة الاجتماعية والرضاء عن الحياة . (عباس ، 2015، 21)

يعد السلوك القيادي في قطاع منظمات المجتمع المدني أساساً لتقدم المنظمة وحدوث تغيير ايجابي فيها وذلك كون طبيعة عملها ليس ربحي وإنما إنساني وخدمي وتنموي ، وهذا يتطلب من القائد ان يعمل على كسب رضاء العاملين وذلك بإبراز الدور الإنساني للعمل الذي يقومون به والذي يولد شعور بالرضاء لديهم ومشاركتهم بالقرارات واهتمامه بمشكلاتهم ومعالجتها والعمل معهم بروح الفريق الواحد .

إننجاحأيمؤسسةفيتحقيقأهدافهاورسالتهامرتبطبالكيفيةالتييدير بهاالقائد،وبالصفات القيادية التي يتميز بها وقدرته على توظيف إمكانياته نحو العمل البناء وبناء علاقات ايجابية بين العاملين لتحقيق الرضاء الوظيفي وكذا تحفيزهم على العطاء المستمر .(عصماني ،2017، 1)

وقد أجريت عدة دراسات سابقة في دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي ولكنها ركزت على القطاعات الصناعية والتربوية .
فحسب علم الباحث لم يتم التطرق لدور السلوك القيادي في تحقيق لرضاء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني وخصوصاً في اليم ، حيث وطبيعة عمل منظمات مجتمع المدني تختلف عن باقي القطاعات.
وتأتي أهمية هذه البحث كونه يركز على إبراز دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني ، حيث أصبحت منظمات المجتمع المدني تلعب دور كبير في المجتمع . فبرضاء العاملين في منظمات المجتمع المدني ستنجح المؤسسة وينعكس على طريقة أداء الأعمال الإنسانية المقدمة للمجتمع .

<u>مشكلة البحث :</u>
يعتبر قطاع منظمات المجتمع المدني من أكثر القطاعات حدة في مستوى التنافس وفي ظل هكذا بيئة تنافسية يصبح من المحتم على إدارات المنظمات العاملة في هذا القطاع أن تكون قادرة على تحديد توجهاتها العامة وفق أسلوب علمي صحيح يسمح لها بتحقيق أفضل أداء لأعمالها وفق متغيرات البيئة التنافسية التي تعمل بها وبالشكل الذي يضمن استمرارها وبقاءها.

وحسب علم الباحث انه لا يوجد دراسات سابقة عن دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي في قطاع منظمات المجتمع المدني .
بناء على توصيات دراسة (الحطامي ،2006)التي حثت الباحثين على عمل دراسات عن نمط السلوك القيادي وأثره على الرضاوالإبداعالوظيفي في قطاعات جديدة غير شركاتالإيصالات .
إلى كل ما سبق
تتحدد مشكلة البحث في محاولتها الإجابة على السؤال الرئيسي التالي :

ماهو دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي للعاملين في منظمات المجتمع المدني وخصوصا في مؤسسة الرفقاء للتنمية الإنسانية.

ويتفرععنالسؤالالرئيسيالتساؤلاتالفرعيةالتالية:

1. **ما مستوى أهمية متغيرات البحث المتمثلة بالسلوك القيادي والرضاء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني .**
2. **ما هو دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي فيمؤسسة الرفقاء للتنمية الإنسانية.**
3. **ما هو مستوى الرضاء الوظيفي لدى العامليفي مؤسسة الرفقاء للتنمية الإنسانية.**
4. **ما هو نمط السلوك القيادي المرغوب من قبل الموظفين .**
5. **هل توجد فروق ذات دلالات إحصائية بين دور السلوك القيادي ورضاء العاملين في مؤسسة الرفقاء للتنمية الإنسانية .**

أهمية البحث :

لقد تم اختيار موضوع دور القيادة في تحقيق الرضاء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني ، ايمانا من الباحث لما للدور القيادي من اهمية في أي تنظيم .

وتندرج أهمية البحث في بعدين وهما علمي (نظري) وتطبيقي(عملي):

- **تدرس أحد أهم المواضيع التي تهتم بالعلاقات داخل المؤسسة وهي علاقة الإدارة بالعاملين والذي بتنعكس على الأداء والإبداع .**
- **تعد هذه الدراسة الأولى – حسب علم الباحث – التي تدرس السلوكالقيادي في الرضاء الوظيفي في قطاع منظمات المجتمع المدني وخاصة في اليمن .**
- **رفد المكتبات بمساهمة بحثية تضاف الى الدراسات البحثية السابقة .**
- **تعد مخرجات الدراسة بمثابة مساعده الدارسين والباحثين في هذا المجال وخاصة منظمات المجتمع المدني .**
- **تقدم هذه الدراسة المساعدة للمسؤولين في المنظمات عن أهمية دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي .**
- **ستقدم توصيات ونتائج الدراسة لإدارة مؤسسة الرفقاء للتنمية الإنسانية .**
- **تساعد الباحث في أخذ تصورا واضح عن مدى أهمية الرضاء الوظيفي والسلوك القيادي عند المدراء .**

أهداف البحث :

يمكن تجديد أهداف البحث بصورة دقيقة كالتالي :

1. معرفة مستوى أهمية متغيرات البحث المتمثلة بالسلوك القيادي والرضاء الوظيفي في منظمات المجتمع المدني .
2. معرفة دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي في مؤسسة الرفقاء للتنمية الإنسانية.
3. التعرف على مستوى الرضاء الوظيفي لدى العاملين في مؤسسة الرفقاء للتنمية الإنسانية.
4. محاولة معرفة نمط السلوك القيادي المرغوب من قبل الموظفين .
5. محاولة البحث عن العوامل التي تؤدي الى عدم تحقيق الرضاء الوظيفي .
6. معرفة الفروق ذات دلالات إحصائية بين دور السلوك القيادي ورضاء العاملين في مؤسسة الرفقاء للتنمية الإنسانية .

حدود البحث :

تحدد البحث عدة حدود وهي كالتالي :

- حدود زمانية : ستطبق الدراسة خلال عام 2020 .
- حدود مكانية : مؤسسة الرفقاء للتنمية الإنسانية .
- حدود إجراءيه : ستتم الدراسة على كامل الموظفين ، حيث سيتم توزيع استبانة على 55 موظف و مقابلة 5 موظفين .

منهجية الدراسة :

يعتمد الباحث المنهج الوصفي في دراسته لوصف متغيرات الدراسة ، ويتضمن أسلوب الدراسة العرض النظري والذي مادته ستجمع من عدة مراجع عربية واجنبية ودراسات علمية سابقة ومجلات ودوريات مختلفة .

اما الجانب العملي سيعتمد الباحث على استخدام وسائل جمع البيانات من استبيانات واجراء مقابلات مع العاملين بمؤسسة الرفقاء وسوف يستخدم المعلومات التي تم جمعها حول موضوع الدراسة ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج ((SPSSللتحليلات الإحصائية واستخراج النتائج ووضع الحلول والمقترحات.

فرضيات الدراسة :

ستعتمد الدراسة على فرضيتين وهما :

1- **توجد فروقات ذات دلالة إحصائية حول دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي ترجع الى المتغيرات الشخصية (الجنس ، العمر، المؤهل الجامعي ،المسمى الوظيفي ، سنوات الخدمة) .**
2- **لا توجد علاقة بين دور السلوك القيادي و تحقيق الرضاء الوظيفي .**

الدراسات السابقة :

- **دراسة (ناصر ، 2010): وكانت بعنوان : الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية ، من وجهة نظر العاملين . وهدفت الدراسة الى التعرف على الأنماط القيادية السائدة في المنظمات الأهلية الفلسطينية والأداء الوظيفي في**

المنظمات الأهلية الفلسطينية وكذلك العلاقة بين الأنماط القيادية والأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية . واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبيان كاداه لجمع البيانات وتم توزيع 340 ورقة اسنبيان وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات الدراسة . وكان من أهم النتائج التي توصل لها الباحث ان هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي الديمقراطي والحر ومستوى الأداء الوظيفي ، وان النمط القيادي هو الأكثر استخداما في المنظمات الأهلية الفلسطينية وكذلك الأداء جيد بالمنظمات الأهلية الفلسطينية .

- **<u>دراسة (عصماني ، 2017)</u> : وكانت بعنوان : القيادة والرضاء الوظيفي /دراسة ميدانية بمؤسسة خزينة ولاية رقلة – الجزائر . وهدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين السلوك القيادي السائد في مؤسسة خزينة ورقلة ومستويات الرضاء الوظيفي لدى العاملين ، كما هدفت الى تحديد العلاقة بين مشاركة العمال في اتخاذ القرارات داخل المؤسسة وولائهم لها وكذلك الكشف عن العلاقة عن العلاقة بين تحمل مسؤولية العمل وزيادة شعورهم بالانتماء لها . واتبع الباحث المنهج الوصفي وطريقة المسح الشامل واستخدم الاستبيان كاداه رئيسية لجمع البيانات وكذلك الملاحظة والمقابلة كأدوات مساعدة . وتم توزيع 85 ورقة استبيان وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات الدراسة . وكان من أهم النتائج التي توصل لها الباحث ان هناك علاقة بين طبيعة القيادة السائدة ومستويات الرضاء الوظيفي بمؤسسة خزينة ولاية ورقلة وكذلك تلعب الرقابة المرنة دوراً في استقرار العمال والتفويض**

يزيد من شعور العمال بالانتماء للمؤسسة وتؤدي مشاركو العاملين في اتخاذ القرارات إلى ضمان الولاء التنظيمي للمؤسسة .

- **<u>دراسة (عبدالرحيم ، 2009):</u>وكانت بعنوان : أثر النمط القيادي لمدراء المكتب الإقليمي بغزة (الأونروا) على تهيئة البيئة الإبداعية للعاملين . وهدفت الدراسة الى التعرف على النمط القيادي السائد من بين الأنماط القيادية وتهيئة البيئة الإبداعية المناسبة للعاملين وكذلك التعرف على أهم معيقات الإبداع من وجهة نظر العاملين . واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبيان كاداه رئيسية لجمع البيانات وكذلك الملاحظة والمقابلة كأدوات مساعدة . وتم توزيع 186 ورقة استبيان وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات الدراسة . وكان من أهم النتائج التي توصلت لها الباحثة ان النمط القيادي السائد هو النمط الديمقراطي وان هناك علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين النمط القيادي الديمقراطي وتهيئة البيئة الإبداعية للعاملين. عدم تبني وكالة الغوث لسياسة تشجيع الإبداع بصورة واضحة وملموسة وكذلك لا يوجد أي تأثير سلبي لمعيقات الإبداع على العاملين حسب وجهة نظرهم .**
- **<u>دراسة (عباس ، 2015) :</u>وكانت بعنوان : الأنماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية كلية العلوم بجامعة دمشق نموذجاً . وهدفت الدراسة الى التعرف على الأنماط القيادية السائدة لدى عميد ورؤساء أقسام كلية العلوم في جامعة دمشق (مجلس كلية العلوم) ولدى مجالس الأقسام ، وعلاقتها بالرضا لدى الكادر التعليمي (الهيئة التدريسية) . واتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبيان كاداه رئيسية لجمع البيانات وكذلك الملاحظة والمقابلة كأدوات مساعدة . وتم توزيع 75 ورقة**

استبيان وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات الدراسة . وكان من أهم النتائج التي توصلت لها الى توافر الأنماط القيادية الأربعة لدى إدارة الكلية وجاءت لصالح النمطين التحويلي والديمقراطي ، مع تحقق الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية ، وثبت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمط التحويلي والنمط الديمقراطي وأبعاد الرضا في كلية العلوم .

- **دراسة (علي ،2015) :وكانت بعنوان: القيادة الإدارية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال وطبقت دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة . وهدفت الدراسة الى التعرف على واقع القيادة الإدارية وتأثيرها على سلوك العاملين ومحاولة معرفة هل يوجد قيادة غدارية لها القدرة على إدارة البعد الإنساني والإجتماعي لتنمية السلوك الاجتماعي يساهم في تحقيق استقرار وتوافق ورضا العامل في العمل وكذلك تفعيل الدور القيادي في المنظمة وتكوين نماذج قيادية قادرة على الإبداع والتجديد. واتبع الباحث المنهج الوصفي واستخدم الاستبيان كاداه رئيسية لجمع البيانات وتم استخدام طريقة المسح الشامل لكل العاملين وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل بيانات الدراسة . وكان من أهم النتائج للقيادة الإدارية دور في تحقيق الرضاء الوظيفي، وكذلك ان للعملية الاتصالية للقائد دور فعال في تحقيق الرضاء الوظيفي للعمال وتم التوصل الى وجود دور لعملية التحفيز في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال وكذلك تم التوصل أنه يوجد دور لعملية اتخاذ القرار في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال .**

مصطلحات الدراسة :

- السلوك القيادي :

اصطلاحا : فقد عرفة katz&kahnهو الاعمال والنشاطات التي تخص المنظمة التي يقودها القائد في المجالات الرسمية وغير الرسمية .

وكذلك عرفه Fielder بانه الاعمال المحددة التي يقوم بها القائد في سياق توجيه وتنسيق عمل مرؤوسيه وقد يتضمن هذا أعمالا مثل بناء علاقات العمل والثناء عليهم إظهار التقدير لمصلحتهم ومشاعرهم .(الكبيسي ، 1999،ص14)

هو انماط سلوكية للقائد تدرك من قبل تابعية. (الوائلي ،1982،ص31)

كذلك هو التصرف الفعلي للقائد في مدى توجهه نحو العاملين ونحو الإنتاج بالنسبة للمنظمة .(إبراهيم ،كريم، ، ص23)

- **الرضاء الوظيفي :**

<u>اصطلاحا:</u> يعني الرضا الذي يستمدة الفرد من وظيفته التي يقوم بها أو الجماعة التي يعمل معها أو رؤسائه الذين يقومون بالإشراف علية ، وهو نابع من إيمانه بوظيفته والدور الذي يمكن أن يقوم به . وغياب هذا الرضا يؤدي الى اهماله .(حجاب، ،ص 273)

كما يعرف الرضا الوظيفي على انه : مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يتحقق من عملة ، فكلما تصور الفرد أن عمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته كانت

مشاعره نحو هذا العمل سلبية، أي كان غير راضي عن عمله.(غازي،2011 ،ص111)

ويشار اليه ايضا : أنه له اكثر من بعد جميعها تدور حول مشاعر الفرد ودرجة رضاه عن عمله وأجره وعلاقته سواء مع رؤساءه أو زملاءه ، فهو يمثل سلوكا ضمنيا يكمن في وجدان الفرد .(بهنسي،2011، ص40)

كذلك هو مشاعر العاملين تجاه اعمالهم ، وهذه المشاعر تنتج عن إدراكهم لما تقدمة الوظيفية لهم ، ولما ينبغي أن يحصلوا عليه من وظائفهم ، وبالتالي فإنه كلما قلة الفجوة بينما تقدمه الوظيفية لعامل وبينما ينبغي أن يحصل علية من هذهالوظيفية كلما زاد رضا العاملين . (شاويش ، 2000، ص110)

كما يعرفه هو مدى استقرار العامل وولائه وشعوره بالانتماء الى المؤسسة ، من خلال علاقاته مع قادة المؤسسة .(عصماني، 2017،ص25)
حيث يعرفه ستون(stone) بأنه الحالة التي يتكامل فيها الفرد مع وظيفته وعمله ، أو يصبح إنسانا تستغرقه الوظيفية ويتفاعل معها من خلال طموحه الوظيفي ، ورغبته في النمو والتقدم ، وتحقيق أهدافه الاجتماعية من خلالها. (سلطان ،2004،ص196)

المراجع :

- إبراهيم ، خالد عبدالله ،وكريم ، احمد حميد ، دور السلوك القيادي في تحقيق الرضاء الوظيفي دراسة ميدانية في الشركة العامة للصناعات الكهربائية ، **مجلة كلية التراث الجامعة** ،جامعة الفلوجه ،(18)، 16-47،العراق.
- بهنسي ، فايزة محمد رجب (2011). **الرضا الوظيفي للعاملين من منظور الخدمة الإجتماعية** . مصر، الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- سلطان ، محمد سعيد (2004)، **السلوك الإنساني في المنظمات** . مصر ، الإسكندرية : دار الجامعة الجديدة .
- شاويش ، مصطفى نجيب (2000) **. إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد)** ،الطبعة الأولى .الأردن ، عمان: دار الشروق .
- عباس ، سهيلا (2015) . **الأنماط القيادية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس جامعة دمشق أنموذجا** .رسالة ماجستير منشورة ، جامعة دمشق ، دمشق ، سوريا .
- عبدالرحيم ، ليناء عبدالرحيم أمين ،(2009) .**أثر النمط القيادي لمدراء المكتب الإقليمي (الاونروا) على**

تهيئة البيئة الإبداعية للعاملين .رسالة ماجستير منشورة، الجامعة الإسلامية ،غزة ، فلسطين .

- عصماني ، مريم ، (2017) . **القيادة والرضا الوظيفي** . رسالة ماجستير منشورة ،جامعة قاصدي مرباح ورقله ،ورقلة ، الجزائر .
- علي ، شراك (2015) . **القيادة الإدارية ودورها في تحقيق الرضا الوظيفي للعمال وطبقت دراسة ميدانية بمديرية الشباب والرياضة بالمسيلة** . رسالة ماجستير منشورة، جامعة ابو ضياف ، المسيلة ،الجزائر .
- غازي ، وليد حليم (2011). **دوافع واحتياجات العمل وأثرها على الرضا الوظيفي .** مصر ، الإسكندرية : الدار الجامعية .
- الكبيسي ، حامد جهاد (1999). **السلوك القيادي وعلاقته ببعض المتغيرات** . رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ، بغداد ،العراق .
- ناصر ، حسن محمود حسن ،(2010) . **الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المنظمات الأهلية الفلسطينية ، من وجهة نظر العاملين**.رسالة ماجستير منشوره ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين .
- الوائلي ، محمد حسين احمد (1996)، **أنماط السلوك القيادي لمجموعة من القادة الإداريين في مؤسسات القطر العراقي** . رسالة ماجستير ، جامعة بغداد ،بغداد ،العراق.